

Pag. 1	<b>Primăria Municipiului Zalău</b>	Cod MMQ – PMZ Ed.2, Rev.0 / 31.07.2009
<b>MANUALUL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII</b>		

## **Declarația și Angajamentul în domeniul calității**

“Fără implicarea și dedicarea fiecărei persoane din această Primărie, va fi greu de realizat un serviciu public care să satisfacă întru-totul cerințele cetățeanului.”  
Radu Căpîlnașiu

MISIUNEA Primăriei Municipiului Zalău este de a identifica și a soluționa nevoile comunității, prin furnizarea unor servicii de calitate, bazate pe echitate, competență și eficiență.

Urmărim ca prin tot ceea ce facem să oferim servicii de administrație publică locală, care să satisfacă pe deplin cerințele și așteptările cetățenilor. Una dintre modalitățile prin care dorim să creștem calitatea serviciilor noastre este menținerea în cadrul Primăriei Municipiului Zalău a cerințelor sistemului de management al calității (SMQ) prevăzut de ISO 9001:2008, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Sistemul de management al calității are drept principiu vital atitudinea și mentalitatea angajaților instituției față de calitate. Aceștia sunt preocupați de dezvoltarea cunoștințelor privind calitatea serviciilor și privesc orice neconformitate, deficiență sau insuficiență ca pe o piedică în fața atingerii obiectivelor generale ale organizației.

În calitate de Primar al Municipiului Zalău voi asigura condițiile necesare pentru motivarea întregului personal cu privire la calitatea serviciilor și voi exercita un control direct asupra sistemului de management al calității. De asemenea, mă voi asigura că există resursele necesare menținerii sistemului de management al calității prevăzut în prezentul manual, inclusiv personalul instruit pentru derularea activităților de management, de execuție și de verificare.

**Obiectivele strategice** ale Primăriei Municipiului Zalău, asumate de către toți angajații, sunt:

1. Furnizarea de servicii de administrație publică de înaltă calitate, prin:
  - Elaborarea și implementarea strategiilor de dezvoltare locală
  - Menținerea sistemului de management al calității
  - Menținerea și îmbunătățirea relațiilor parteneriale cu instituții și organizații publice și private, române sau străine
  - Dezvoltarea de noi relații parteneriale
  - Gestionarea eficientă a fondurilor publice
  - Atragerea de alte fonduri pentru susținerea dezvoltării locale
  - Analizarea și comunicarea în timp util a răspunsurilor la cererile și sesizările cetățenilor
  - Formarea continuă a personalului
  - Modernizarea sistemului informatic al Primăriei
  - Asigurarea și menținerea unor relații de calitate cu partile interesate.
2. Responsabilizarea cetățenilor vis-à-vis de rolul lor în îmbunătățirea serviciilor oferite de Primăria Municipiului Zalău și în dezvoltarea locală, prin:
  - Organizarea de dezbateri publice
  - Organizarea de întâlniri cu cetățenii
  - Punerea la dispoziție a cetățenilor a mai multor modalități de sesizare și propuneri cu privire la activitatea primăriei

Pag. 2	<b>Primăria Municipiului Zalău</b>	Cod MMQ – PMZ Ed.2, Rev.0 / 31.07.2009
<b>MANUALUL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII</b>		

3. Promovarea municipiului Zalău în rândul diferitelor grupuri țintă (investitori, turiști, vizitatori, specialiști în diferite domenii, etc.).

Satisfacerea cerințelor cetățenilor, respectarea prevederilor legale locale și naționale, menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității sunt considerate de întregul personal al Primăriei ca modalitatea cea mai adecvată reducerii costurilor de non-calitate.

Politica în domeniul calitatii este comunicată și înțeleasă în cadrul Primăriei și este analizată pentru adecvarea ei continuă.

Ca Primar al Municipiului Zalău, mă angajez să asigur transpunerea în practică a prezentei declarații, pentru succesul instituției pe care o conduc și bunăstarea comunității pe care o servesc și o reprezint.

31.07.2009 Primar,

Sandu Victor Radu Căpîlnașiu

